

УДК 159.9.316.77

Багдасарьян И.С., кандидат психологических наук, доцент

Сибирский Федеральный Университет,

I.S. Bagdasaryan

Siberian Federal University, Russia, Krasnoyarsk

## ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ФОРМИРОВАНИЮ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ МЕНЕДЖЕРА В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОМ ПРОСТРАНСТВЕ ВЫСШЕЙ ШКОЛЫ

*В статье представлено видение формирования коммуникативной компетентности менеджера с позиции функционально-деятельностного подхода. Раскрываются способы воздействия в процессе формирования, описывается динамика обогащения коммуникативной практики менеджера.*

**Ключевые слова:** коммуникативная компетентность, формирование, функционально-деятельностный подход, тренинг.

*Abstract, italic The article presents a study on the formation of the manager communicative competence in terms of the functional-active approach. Some methods of impact during the process are developed, the dynamics of improving the manager communicative practice is described.*

**Keywords:** communicative competence, the formation, functional-active approach, training.

Все чаще мы слышим вопрос о том, кто такой менеджер. Действительно, ответить на этот вопрос не просто, но совершенно очевидно, что это человек, который определяет судьбу организации и коллектива, вверенного ему. Сегодня, в период экономической ситуации, которая характеризуется нестабильностью внешней среды, интенсификацией развития производства, высоким уровнем конкуренции стержнем профессиональной деятельности менеджера, на наш взгляд является управленческая компетентность. Знания, умения и навыки, которыми владеет он, становятся решающим условием для устойчивого функционирования, и стратегического развития организаций и предприятий разного типа собственности, характера и содержания деятельности. Менеджер – это управленец, не просто экономически грамотный

человек, но и отвечающий по своим личностным качествам требованиям управленческой деятельности и должности руководителя именно в рыночных отношениях.

Отметим, что и в отечественной, и в зарубежной социальной психологии, психологии развития, в психологии труда изучаются профессионально важные качества менеджеров, их коммуникативная компетентность, личностные особенности, особенности интеллектуального развития.

Исследования в области формирования профессиональной компетентности активно ведутся на протяжении последних десятилетий. Основанием для этого является динамика изменений в социально-экономической ситуации страны. Идея о высококвалифицированном персонале как стратегическом факторе, определяющим будущее организации возникла сравнительно недавно, но уже сегодня стала аксиомой современного менеджмента.

Сегодня в Сибирском федеральном университете особое внимание уделяется магистратуре и для этого есть все основания. С одной стороны, работодатель предъявляет ряд требований к выпускникам вузов, с другой стороны, целью СФУ является обеспечение ключевых производственных и социальных кластеров конкурентоспособными кадрами магистров для Сибири и других регионов. Работы российских ученых (Горелов Н.А., 2006; Забродин Ю.М., 2002), рассматривая проблемы интеллектуально-креативной деятельности и влияние личностных характеристик индивида на профессиональную деятельность, дают возможность определить ключевые профессиональные компетенции для реализации индивидуального подхода ко всем работникам в пределах общности внутрифирменных интересов, для анализа и регулирования групповых и личностных отношений, управления конфликтами, требований психофизиологии, эргономики и проч.

Мы рассматриваем **компетентность** как комплекс сформированных в процессе образования или в результате накопленного практического опыта возможности эффективного поведения в определенных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности (Коротков., 2008) и как «интегральную

характеристику деловых и личностных качеств специалиста, отражающую не только уровень знаний, умений, навыков, опыта, достаточного для достижения целей профессиональной деятельности, но и социально-нравственную позицию личности» (Пашков.,2008).

Современные исследователи компетентностного подхода (А.К.Маркова, Л.А.Степнова, Е.В. Земцова) среди прочих выделяют следующие основные компетенции менеджеров:

- ✓ Влияние, умение убеждать. Способность отстаивать собственное мнение. Логичность при ведении конструктивных бесед. Владение техниками влияния. Умение выявлять и использовать мотивы людей. Умение задавать правильные вопросы и определять степень информированности и эмоциональное состояние партнера.
- ✓ Умение слышать других, принимать обратную связь. Умение создавать каналы двухсторонней коммуникации – абстрагироваться от своих мнений и мыслей, концентрироваться на словах собеседника. Хорошая слуховая и зрительная память. Владение разными способами обратной связи. Умение эффективно поощрять и критиковать других людей.
- ✓ Навыки презентаций, переговоров. Умение определять цели и задачи презентации, интересы аудитории. Построение эффектного вступления, связующих фраз, основной части и завершения презентации. Владение стратегиями убеждения и ораторскими навыками. Знание стадий эффективного процесса переговоров. Умение определить интересы участников, выбрать наилучшую альтернативу. Умение обсуждать, предлагать, вести позиционный торг. Владение техниками манипулирования и умение противостоять им. Таким образом, на позицию ключевой профессиональной компетентности выступает коммуникативная.

В рамках исследования мы рассматриваем функционально-деятельностный подход, с одной стороны, как регламентацию формирующей деятельности, с другой, как интерактивную деятельность, направленную на

преобразование своей профессиональной компетенции. Функционально-деятельностный подход позволяет обосновать:

- модульное построение содержания формирующих программ на основе выделения ключевых профессиональных компетенций, обеспечивающее возможность дальнейшего самообразования;
- инструментальное обеспечение оценивания профессиональной компетентности менеджера, способствующее построению индивидуальной программы профессионального роста.

Исследуя формирование коммуникативной компетенции в рамках программы магистерской подготовки по направлению «Менеджмент», мы изучаем психолого-педагогические аспекты подготовки управленческих кадров. Эти аспекты выступают формирующим воздействием через форму и методы организации учебного процесса. Учитывая, что педагогическое воздействие влечет соответствующие психологические эффекты, мы подходим к формированию коммуникативной компетентности с позиции принципов: научности, целостности, системности и комплексности. Под эффектами формирующего воздействия мы понимаем динамику обогащения профессиональной практики будущих менеджеров навыками эффективной коммуникации.

В учебных планах подготовки магистров по направлениям «Производственный менеджмент», «Менеджмент в социальной сфере» реализуется тренинг «Эффективные коммуникации в ассиметричном взаимодействии». Целью данного тренинга является повышение коммуникативной компетентности в партнерском общении в условиях ассиметричного взаимодействия, когда деловое общение строится с позиции S-S, где S – это партнер. Исследования психологов показывают, что взрослые помнят 20 % того, что слышат; 40 % того, что видят и слышат; 80 % того, что они видят, слышат и делают. Эти данные позволяют утверждать, что тренинговые занятия дают возможность намного эффективнее усваивать информацию, формировать коммуникативную компетенцию, когда эффект от

тренинга достигается сочетанием поставленной обучающей задачи с использованием широкого набора упражнений, психологической гимнастики и ролевых игр для ее достижения.

Групповой процесс на тренинге охватывает три основных аспекта личности – когнитивный, эмоциональный и поведенческий (Парыгин., 2003) и требует соблюдения ряда принципов групповой работы, таких как: активность студентов, партнерское общение, что предполагает признание ценности личности каждого из участников; исследовательская позиция участников в процессе совместной деятельности; предоставление возможности объективизированного взгляда на модели своего поведения «глазами» одноклассников, через обратную связь. Именно обратная связь является одним из важнейших факторов, образующих и корректирующих «Я» человека. Данную информацию участники могут получить через высказывание тренера при анализе выполнения заданий, высказывания других участников и просмотр видеозаписи ролевых игр (или других видов взаимодействия), и именно она является для участников тренинга «его видением себя со стороны» и нести в себе обучающую роль.

Выстраивая программу тренинга, мы опирались на инструменты, которые будут наиболее эффективными в процессе его реализации. Нами была использована следующая схема при подборе нужной формы работы для каждого модуля: *Какую цель необходимо достичь - Каким временным ресурсом мы располагаем - Какое упражнение наилучшим образом подойдет.*

Программа тренинга составлена таким образом, чтобы студенты магистратуры могли расширить и обогатить умения и способности посредством сознательного и неосознанного научения. Тренинг состоит из логически выстроенных элементов и состоит из четырех этапов, предложенных Дэвидом Колбом:

1. Получение опыта: студентам предлагается выполнить то, или иное задание (упражнение, деловая игра, ситуационная задача).

2. Рефлексия: опыт, который студенты приобрели, является либо положительным, либо отрицательным и образует почву для осмысления. Теория: теоретический вброс (мини-лекция тренера), который помогает рассматривать полученный опыт не только как частный случай, но и как часть системы, со своими закономерностями и выводами.

3. Закрепление на практике: студенты выявляют дефициты и ресурсы в эффективной коммуникации, знают, как они поступят в следующий раз и почему, применяя полученные знания на практике. Как правило, такой план действий проговаривается в ходе обратной связи «Участник-Тренер» (Торн., Маккей., 2002).

Итак, использование тренинга в процессе формирования коммуникативной компетентности, как психолого-педагогического приема, реализуемого в рамках функционально - деятельностного подхода, позволяет задействовать интеллект человека, его чувства, эмоции, волевые качества, творчество таким образом, что в процесс обучения включается потенциал целостной личности. Таким образом, данный подход является основополагающим для процесса, где будущий менеджер получает запланированный и незапланированный опыт в эффективных коммуникациях, вооружает инструментами анализа, помогает интегрировать умения, техники, идеи и выполняет функцию катализатора развития профессиональной компетентности, что, несомненно, даст возможность быть конкурентоспособным на современном рынке труда.

#### **Список использованных источников и литературы:**

1. Багдасарьян И.С., Ступина А.А. Психолого-педагогические аспекты инновационно-образовательной деятельности в вузе // Материалы всероссийской научно-методической конференции «Инновационная интегрированная система профессионального образования: проблемы и пути развития» от 4 февраля 2011. Сибирский государственный аэрокосмический университет имени академика М. Ф. Решетнева.

2. Васильев Н.Н. Тренинг профессиональных коммуникаций. -СПб.: Речь, 2005.
3. Горелов Н.А. Рынок труда и управление человеческими ресурсами: Учебное пособие в 2 частях/ Под ред Горелова Н.А. - СПб: Изд-во СПбГУЭФ,2006.
4. Забродин Ю. М. Психология личности и управление человеческими ресурсами. - М.: Финстатинформ, 2002. - 360 с.
5. Зимняя И.А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании : авторская версия.- [М. : Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004.]- 19 с.
6. Коротков Э.М. Защита диссертации – проблема управленческая. // Вестник университета УМО вузов России по образованию в области менеджмента №1 .2008.
7. Парыгин Б.Д. Социальная психология. - СПбГУП , 2003.-616.
8. Педагогика профессионального образования: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Е.П. Белозерцев, А. Д. Гонеев, А. Г. Пашков и др.; Под ред. В.А. Сластенина. – М.Академия, 2008. – 368 с.
9. Слободчиков В.И., Исаев Е.И. Основы психологической антропологии. – СПб.: Издательство «Речь», 2005. – 358 с.
- 10.Торн К., Маккей Д. Полное руководство по тренингу, М., «ИНФРА-М», 2002 г., с. 13-15